

01

1.1 Percepción generales

1.2 Percepción de los productos

1.3 Percepción de los actores

Percepciones sobre las entidades financieras





Percepciones **generales**



Aquellas percepciones que todos compartimos

Las personas mayores hemos sido usuarios del sistema financiero durante muchos años, al menos la mayoría de quienes fuimos entrevistados. A lo largo de este tiempo hemos visto cómo se ha ido modificando nuestra relación, percepciones, interacciones y necesidades frente a las entidades financieras.

Cuando hablamos de entidades financieras, si bien tenemos comportamientos y posiciones diferentes, compartimos algunos puntos en común como: los cambios que hemos visto en nuestra relación con estas entidades, la importancia y necesidad de los servicios financieros y los elevados costos que implica hacer uso del sistema.

Además compartimos algunas expectativas como la claridad, el respaldo y el reconocimiento de nuestra fidelidad hacia las entidades financieras con las que tenemos relación. Les invitamos a profundizar en estos puntos en común a continuación.

Nuestra edad sí afecta el servicio que recibimos

Tal como vimos en el capítulo sobre edadismo en el **informe de contextualización y tendencias de atención a personas mayores**, quienes participamos en esta investigación consideramos que la edad afecta nuestro relacionamiento con las entidades financieras. Especialmente aquellos que hemos mantenido una relación por largo tiempo con el sistema financiero, hemos notado que esta relación se ha transformado con el paso del tiempo. Para algunos, esta transformación ha sido excluyente, mientras que para otros representa un constante desafío de adaptación



Algunos cambios son:

- 1 **Acceso al crédito**
Tenemos claro que en la medida que aumenta nuestra edad tenemos menor acceso al crédito, lo que **nos hace sentir desprotegidos y establece una barrera entre la entidad y nosotros.**
- 2 **Dependencia tecnológica**
Hemos visto cómo cada vez los procesos del banco dependen más de la tecnología, lo que puede hacerlos, bajo nuestra percepción, más complejos e inoportunos, lo que afecta nuestra experiencia por la comparación con el pasado.
- 3 **Manejo tecnológico**
Hemos visto cómo cada vez se nos exige más tener un manejo tecnológico para poder relacionarnos con el banco, **transformando nuestra aproximación desde lo presencial y el trato cara a cara, a uno mediado por los dispositivos tecnológicos.**

“A mí me da tristeza, porque si tenemos con qué y siempre hemos pagado bien ¿por qué nos lo tienen que negar? nosotros también tenemos derecho y queremos seguir.” -Persona mayor, 73 años, Medellín

“[Sobre los trámites con las entidades] Antes no, lo único que impedía que se hiciera un proceso era que se muriera el funcionario. Se cae el sistema y los cajeros se van, se ponen a tomar tinto.” -Persona mayor, 75 años, Bogotá

“Tengo una amiga y ella se muere de miedo hacer cualquier cosa, es de las que les gusta ir al banco [...] ella no es capaz de hacer una transferencia o pago electrónico porque se muere del susto.” -Persona mayor, 63 años, Pereira

Las instituciones y servicios financieros son necesarios

Todos nosotros consideramos que **las instituciones financieras son necesarias para poder cumplir con nuestras metas, expectativas o simplemente resguardar nuestro dinero**. Sin embargo, a partir de nuestras experiencias con las entidades y nuestro nivel de alfabetización financiera podemos ver y entender esta necesidad de distinta manera, lo que tiene implicaciones sobre la forma en que percibimos y nos relacionamos con las entidades.



Los podemos ver como:

1 Un aliado

Para los que hemos tenido buenas experiencias y hemos logrado adquirir una casa o crear un negocio los consideramos un aliado.

“

Conversación en campo: “*Gracias a ellos yo tengo mi casa, mis hijos estudiaron, tengo mi carro, todo, son muy buenos.*” -Cali

2

Un mal necesario

Para los que hemos tenido malas experiencias y desconfianza son una necesidad impuesta y que vemos con desconfianza.

“

“*Yo creo que los bancos se aprovechan de la gente y solo buscan ganar ellos, le dan a uno las chichiguas, son a ganar todo los banqueros y a los clientes no les quieren dejar nada.*”
-Persona mayor, 62 años, Medellín

3

Una ayuda

Para quienes hemos tenido más limitaciones económicas, algunas entidades nos han prestado nos han ayudado mucho, nos han salvado.

“

“*En pandemia el banco me salvó, me prestaron para comprar la cerveza, el arroz y las demás cositas que ahora vendo.*”
-Persona mayor, 72 años, Cali

Las entidades financieras son costosas, pero necesarias

La mayoría de quienes fuimos entrevistados consideramos que **hacer uso del sistema financiero es costoso**, ya sea por los intereses, cuotas o comisiones que nos cobran por tener nuestro dinero en estas entidades. Estos cobros refuerzan la desconfianza que algunos de nosotros tenemos sobre el sistema y generan mayor resistencia ante las entidades financieras.

"Todos los servicios financieros son excesivamente costosos. A usted le cobran por depositar, le cobran por sacar, le cobran porque llovió, le cobran porque no llovió, porque hizo sol." - Persona mayor, 62 años Bogotá

"El portal para empresas cuesta 80.000 mensualmente, mientras que el precio del talonario es 117.000 y me dura 1 año (...) además te cobran la transacción del portal. Debería ser más barato, a uno lo sacan 80.000 pesos mensuales y si no quiere eso, toca pagar por transacción 6.000 o 7.000 pesos." -Persona mayor, 62 años, Bogotá



Yo no lo escogí, pero me he quedado porque me ha gustado

La mayoría de quienes fuimos entrevistados **no escogimos la entidad financiera, sino que fue a través de nuestros empleadores o pagadores de pensión** que se estableció la relación que tenemos actualmente. Sin embargo, nosotros hemos ido construyendo la relación a partir de ese momento y, por eso, le exigimos al banco un servicio alineado a nuestras necesidades.

“No pues es que ahí era donde nos pagaba la Policía, entonces yo no la escogí sino que me la asignaron, pero pues me he quedado porque me ha gustado, las niñas y niños que atienden son muy queridos y nunca he tenido ningún problema.”

-Persona mayor, 60 años, Bogotá

“Cuando me dieron la pensión la abrí, así me mandaron el radicado que estaba ahí [banco], me ha ido bien no he tenido en ningún momento ningún percance, me avisan con tiempo la mesada de cada mes, me han ofrecido créditos y ya, nunca me han llegado comunicados que tengan beneficios, nunca me han ofrecido nada.”

-Persona mayor, 72 años, Cali



Un mismo banco por tradición y buena atención

Las personas mayores solemos ser muy fieles a la entidad financiera y a los asesores con los que nos sentimos más cómodos. Es por eso que generalmente construimos relaciones a largo plazo, esperando en este sentido que **la entidad reconozca nuestra fidelidad en el tiempo y nos otorgue beneficios especiales en sus productos o en el servicio**, debido a la permanencia.

“Yo soy cliente desde hace muchos años, que le reconozcan la fidelidad como cliente, que si uno requiere en un momento dado un crédito que no le pongan tantas trabas, que no nos pidan tanto requisito y tanta cosa.” -Persona mayor, 63 años, Pereira

“Usted no me lo esta preguntando, pero a mis 15 años mi papá me llevó al banco y me regaló mi primera cuenta de ahorros, esa fue mi primera cuenta y gracias a la cooperativa han estudiado mis hijos, compre mi casa, todo, yo por eso nunca me cambiaría de banco.” - Conversación en campo, Cali



Soportamos nuestra confianza en la materialidad

Para la mayoría de nosotros, **los objetos físicos como los papeles de soporte, los documentos de títulos y la posibilidad de ver y entrar a la oficinas son cruciales, ya que nos aportan seguridad y confianza al ser respaldados que podemos presentar** en caso de algún tipo de problema. Es por esto que, para algunos de nosotros, los canales digitales o telefónicos son menos deseables, ya que no tenemos la seguridad de contar con los soportes necesarios.

"La pago por la oficina para tener en físico, en papel que le dan a uno." - Persona mayor, 75 años, Bogotá

"yo ya tenía el paz y salvo pero se me perdió el papelito. El papelito rosadito que me dio primero del paz y salvo y cuando llegué acá una cuenta porque me metí a otro banco y resultó que estaba reportado. Y fui a alegar allá con otro bicho [asesor] y me tocó pagar. No pude comprobar que había pagado y tampoco salió allá, no sé por qué." - Persona mayor, 71 años, Pereira



Del banco esperamos: Respaldo ante las calamidades.

Cuando tenemos algún tipo de problema **esperamos que el banco esté ahí para apoyarnos y respondan cuando se presentan casos de fraudes o estafas** contra nosotros, por eso confiamos en los bancos que se ven robustos, que tienen presencia de oficinas y podemos tener la tranquilidad que no nos van a defraudar.

"tuve una mala experiencia con ese banco, me robaron dentro de la oficina del banco, no recibí ningún respaldo del banco, no quise volver a saber de él, cancelé los productos eso fue una mala experiencia." -Persona mayor, 66 años, Pereira

"Que en el momento que uno lo necesite pueda recurrir al banco para que en caso de una calamidad, necesidad de un viaje, que uno tenga el respaldo." - Persona mayor, 63 años, Pereira



Para algunos de nosotros falta claridad

Quienes fuimos entrevistados y tenemos menor alfabetización financiera, **no siempre quedan claras las condiciones de los productos a los que accedemos como seguros, créditos o cuotas de manejo**, por lo que en algunos casos nos sentimos engañados y terminamos teniendo malas experiencias con las entidades financieras.

"en mis últimos dos préstamos, me salen \$100 mil pesos de más, y eso me lo debe el banco (...) la asesora me dijo que es por el 4x1000, pero yo hago las cuentas y no me dan pero yo soy muy poquito de reclamo y lo dejo así. (...) Me gustaría que me hagan entender, que me expliquen porque tengo derecho a ello, tengo guardado todos los recibos donde sale que solo me dieron 6 millones."

-Persona mayor, 73 años, Medellín

"tuve un accidente en el 2011 llegamos a un arreglo con los pagos (...) y luego me salieron con el cuento que se había hecho pago con abogado, (...) ellos me habían dicho que en caso de accidente el seguro y todo eso y a mi nunca me lo hicieron - el carro que me accidentó tenía el seguro de transporte eso fue lo que me cubrió."

- Persona mayor, 72 años, Cali





Percepción de los **productos**

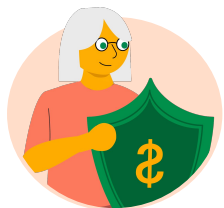


Seguimos relacionándonos con nuestros productos

Las personas mayores nos seguimos relacionando con diversos productos y servicios financieros, según nuestras características y necesidades, por lo que tenemos percepciones y comportamientos diferentes respecto a los productos con los que interactuamos.

Los productos con los que manifestamos tener mayor relación son **(1) las cuentas de pensión, (2) las cuentas de ahorro, (3) los créditos (especialmente libre inversión y microcréditos) y (4) las tarjetas de crédito.** Podemos usar estos productos como medio de supervivencia o como una forma de pago adicional.

Así mismo, en las oficinas solemos acudir por productos como el crédito de libranza y los productos de ahorro/inversión como los CDT. Para conocer más sobre nuestras visiones de cada producto les invitamos a leer a continuación.



Percepción de la cuenta de pensión

No escogimos la entidad

Al comenzar a recibir nuestra pensión el Fondo al que estamos asociados nos asignó la entidad financiera para recibirla y muchas veces no sabemos si podemos cambiarnos y cómo hacerlo.

“Cuando me llegó la pensión, a mi Colpensiones no me preguntó nada. Me consignó la plata allá, después fue que me di cuenta.” - Persona mayor, 66 años, Pereira

Persisten mitos sobre su uso

En algunos de nosotros persiste el miedo de que nos quiten el dinero de nuestra pensión si no la cobramos completa o no lo hacemos en los primeros días, lo que hacen que acudamos masivamente a las oficinas.

“Ellos vienen y siempre sacan toda la plata porque dicen que si no el banco se las quita o que se la va comiendo a pedacitos si dejan algo, entonces sacan todo el primer día, antes pasaba que si en tres meses no venían se devolvía a Colpensiones, pero ahora que son cuentas de ahorros ya no.” Cajero, Observación de campo, Bogotá

Hay grandes restricciones

Este tipo de cuentas tienen muchas restricciones que nos afectan porque tenemos que complementarla con una cuenta de ahorros para lograr ahorrar o recibir otros dineros.

“Uno deja la plática de ahorro ahí y cuando viene a retirar no le deja nada. Hay que tener otra cuenta para el ahorro.” - Persona mayor, 75 años, Pereira

68%*

De los entrevistados que son pensionados cuenta con una cuenta de pensión, siendo el principal producto financiero para ellos.

**Esta respuesta corresponde menciones libres de los usuarios sobre sus productos actuales en el sistema financiero y no preguntas por productos específicos.*



Percepción de la cuenta de ahorros

Un producto de larga data

Muchos de nosotros hemos tenido nuestra cuenta de ahorros por mucho tiempo con la misma entidad, por lo que esperamos que se nos reconozca el tiempo de permanencia en este producto al momento de adquirir otros en la misma entidad financiera.

“Tengo casi 20 años con mis productos allá [dos entidades bancarias], decidí con ellos porque me parecieron entidades muy serias en todos los servicios que prestan. Me encanta Banco de Bogotá.”
- Persona mayor, 68 años, Bogotá

Está asociada al lugar de trabajo

Algunos asociamos nuestras cuentas de ahorros con el lugar donde trabajábamos debido a que llegamos a este producto gracias a nuestros empleadores.

“Es que esa es la cuenta que nos abrió la policía para pagarnos el sueldo, entonces ellos fueron los que la escogieron por mí y pues con ellos me ha ido bien.” - Persona mayor, 60 años, Bogotá



27,27%*

De los entrevistados mencionan tener una cuenta de ahorros.

47,37%*

De los entrevistados que dicen NO tener una pensión cuentan con una cuenta de ahorros siendo el principal producto financiero para esta población, versus el 12% de quienes tienen una pensión.

**Estas respuestas corresponden a menciones libres de los usuarios sobre sus productos actuales en el sistema financiero y no preguntas por productos específicos.*



Percepción del Crédito

Un mecanismo para sobrevivir

Para algunos de nosotros el crédito ha sido un mecanismo para poder mantenernos a nosotros y nuestras familias en momentos difíciles, por lo que no ser sujetos de crédito nos afecta.

Ya para que nos enredamos

Algunos de nosotros tenemos resistencia al crédito, no nos gusta tener deudas y menos en este momento de nuestras vidas, especialmente cuando hemos tenido malas experiencias.

Es empeñar nuestra palabra

Pagar la deuda según lo acordado para la mayoría de nosotros representa nuestra palabra, a lo que le damos mucho valor, por lo que muchos de nosotros buscamos siempre responder con nuestras responsabilidades bancarias.

“Yo intenté renovar los créditos y no me dejaron yo estaba saliendo de una racha y me fallaron y no me quisieron prestar más porque yo me había quedado atrasado (...) mi trabajo está creciendo entonces para producir más cantidad y buscar la forma de salir adelante.” - Persona mayor, 72 años, Cali

“No mijita, yo ya no quiero créditos ni nada de eso, yo así estoy tranquila, solo quiero consignar estos ahorros que se los había prestado a mi familia.” Observación de campo, Pereira

Una mujer mayor va a la Oficina porque no recordaba la fecha de pago de su crédito y dice “A mi me angustia mucho deber, yo soy muy puntual, porque uno sabe que si le prestan cualquier plata uno debe pagar.” Observación de campo, Bogotá



22,73%*

De los entrevistados cuentan con un crédito, entre estos se incluyen créditos de libre inversión, microcréditos y créditos hipotecarios.

42,1%*

De los entrevistados que dice NO tener pensión, cuenta con algún tipo de crédito, versus el 8% de quienes tienen una pensión.

**Estas respuestas corresponden a menciones libres de los usuarios sobre sus productos actuales en el sistema financiero y no preguntas por productos específicos.*



Percepción de la Tarjeta de crédito

Es una forma más para pagar

Para algunos la tarjeta es una forma de pago más que contabilizamos dentro de nuestro dinero siempre disponible, a veces sin tener en cuenta los costos que esto implica, por lo que podemos incurrir en un uso inadecuado.

Es un costo que no necesitamos

Quienes tenemos más resistencia al sistema financiero, consideramos que las tarjetas son caras y sus intereses son altos por lo que no es un producto atractivo para nosotros.

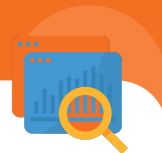
Un seguro para emergencias

En algunos casos se convierte este producto en un seguro que nos salva en momentos de emergencia, por lo que solo la utilizamos en esos casos especiales y no de manera cotidiana.

"Mi principal fuente de pago es la Tarjeta de crédito, la uso para todo. Me facilita poder cumplir con mis obligaciones [...] prefiero el banco que me emitió mi primera tarjeta de crédito y me ha permitido financiar y hasta refinanciar mi deuda." - Persona mayor, 64 años, Barranquilla

"uno mercaba ahora años con esa [tarjeta] y habían muchos beneficios, pero hoy por hoy no, uno se pone a hacer cuentas con todo lo que le cobran y es mejor no moverla." Persona mayor, 62 años, Bogotá

"me ofrecieron una tarjeta de crédito sin cuota de manejo, casi no la utilizo tampoco, pero uno la tiene por un recurso si lo necesita algo o alguna urgencia, me gusta ser previsiva y me parece que es bueno tener el producto ahí, pero no lo utilizo demasiado." Persona mayor, 63 años, Pereira



4,5%*

del total de entrevistados mencionan que tienen tarjeta de crédito.

Las personas que declaran tener tarjeta de crédito están desde el nivel socioeconómico 3 en adelante.

4%*

De los entrevistados que dice tener pensión, también cuentan con tarjeta de crédito, versus el 5,26% de quienes no tienen pensión.

**Estas respuestas corresponden a menciones libres de los usuarios sobre sus productos actuales en el sistema financiero y no preguntas por productos específicos.*

Percepción de los CDT¹ y Libranza

CDT

Un seguro para mí y mi familia

Algunos tenemos CDTs como una forma de tener un seguro si algo nos llega a pasar a nosotros o nuestras familias, así como para dejarlos a nuestros seres queridos, por lo cual queremos tener muy claras las condiciones y los procesos de estos.

Un reemplazo de la pensión

Para algunos de nosotros es un producto que constituye buena parte de nuestros ingresos, por lo que esperamos poder reclamarlos según nuestras necesidades (mensuales, trimestrales, semestrales) y nos envíen recordatorios para ir a reclamarlos, ya sea en ventanilla o mediante una transferencia a nuestra cuenta, y para renovar el producto.

Libranza

Un trámite desapercibido

Para algunos esta modalidad de crédito no tiene una participación tan activa, ya que no siempre quedan claras las condiciones e información del producto, lo que nos lleva a tener dudas o problemas más adelante.

Es una facilidad para el gasto

Para algunos este mecanismo nos da la tranquilidad de que no nos vamos a atrasar en los pagos o vamos a gastar de más, por lo que cuando hay fallas en el proceso de cobro se nos genera mucha desconfianza y dolor en la experiencia.

Estos productos no fueron mencionados en las entrevistas a personas mayores, pero se observaron en el proceso de acompañamiento a asesores.

¹ Certificado de depósito a término



Percepción de los **actores**



Nuestras interacciones con los actores

Al relacionarnos con el banco nos encontramos con personas u objetos (actores) que representan a esa entidad y con la que tenemos una forma de aproximarnos distinta, ya que se convierten en la cara visible y la materialización de la entidad.

Los actores de la experiencia más relevantes para nosotros son **(1) los asesores**, que se encuentran en la oficina,

y aquellos **(2) asesores viajeros** que nos visitan en nuestras casas o fincas. Con ambos tipos de asesores desarrollamos una relación que incluso percibimos como una amistad.

Así mismo, **(3) los cajeros automáticos** que para muchos son un reto de su funcionamiento e inseguridad. Por otro lado, **(4) los direccionadores** que nos ayudan a ubicarnos en una oficina y

muchas veces nos enseñan a usar las aplicaciones o máquinas. Y, finalmente, **(5) los turnos preferenciales**.

A continuación, presentaremos los puntos clave de esta interacción ordenados a partir de la cantidad de menciones de los usuarios entrevistados y lo observado en el trabajo de campo.

Percepción del asesor de oficina

Asesores y ejecutivos que trabajan dentro de los espacios de atención presencial (oficinas, kioscos, entre otros).



Son amables, pero dependen de otros factores para brindar una buena experiencia

Así los asesores sean queridos, a causa del sistema caído, las pocas personas disponibles que hay frente a la gran afluencia de personas, en ocasiones no brindan una solución coherente y rápida.



Un amigo recurrente

Algunos tenemos una rutina mensual para ir al banco, vemos en el asesor un amigo en quien confiar, reirnos y tomar decisiones conjuntamente.



Son muy técnicos

Traducen nuestras necesidades en su lenguaje, usando palabras que algunos no entendemos como un estudio de viabilidad, afectando el proceso de asesoría.

Conversación de campo: "Es culpa del gerente, uno vive de afán y acá las niñas son muy queridas pero son muy poquitas y se demoran, es uno persiguiéndolas para que lo atienden." - Persona mayor, Medellín

Observación de campo: Llega una persona mayor y 3 asesores se levantan a saludarlo, le preguntan sobre su salud y esposa, además de preguntarle cuando van a salir a comer por su cumpleaños - Barranquilla.

Observación de campo: "Esa niña [la asesora] me está enredando, me está diciendo cosas que no le pregunté, a mi explíqueme despacio, yo les estoy preguntando si está activo ese seguro." -Persona mayor, Medellín

Expectativas

Cercanía de servicio

Preferimos el canal presencial por el contacto humano, estar cara a cara con alguien, elimina las barreras de uso con los canales digitales que algunos enfrentamos.

Estabilidad en el tiempo

Un asesor que ya nos conoce desde hace varios meses, nos da sugerencias personalizadas de productos y entiende con facilidad las necesidades que tenemos.

Escucha activa

Algunos nos cuesta explicar lo que vamos hacer, pero merecemos paciencia, que no nos interrumpan y escuchen lo que deseamos compartirles de nuestras vidas, no solo relacionado con el trámite.

Actitud resolutiva

La mayoría preferimos la oficina para resolver los problemas, por lo que queremos una solución ahí mismo y que no nos redirijan a otro canal.

Percepción del asesor viajero

Asesor que trabaja en la calle visitando a los usuarios de la entidad y atendiendo sus necesidades de manera telefónica.

Me buscan para ayudarme

Son personas proactivas que nos ayudan recordando información y fechas.

"Ella me llama cuando se necesita para los pagos, (...) cada que se me vence el préstamo cuando voy a renovar con ella no tengo problema." -Persona mayor, 72 años, Cali

Un ayudante empático y ágil

Agradecemos la atención personalizada y cercana que recibimos cuando vienen a nuestras casas y hacen del papeleo un proceso más amigable para nosotros.

"Ellos vienen a las fincas y me dicen: si necesita plata tiene las puertas abiertas para 2 o 3 millones porque usted ha sido un buen cliente. Hacemos los papeles en la casa. Ya uno echa la firma, la huella. [El asesor le dice] <Esta tarde lo llamo>. Por la tarde lo llaman a uno: <Don Jorge, ya está acá su platica>. Y Yo: ah bueno Dios lo bendiga."

-Persona mayor, 74 años, Pereira

Me conoce

No solo tenemos una conversación mediada por temas financieros, sino también reconoce y recuerda otros aspectos de nuestras vidas.

"Me gusta que cada que se me vence el crédito viene la asesora y me dice: mire lo que ha trabajado, el banco se da cuenta de que yo estoy ahí saliendo adelante." - Persona mayor, 72 años, Cali

Un amigo cercano

A partir de las visitas que tenemos con el asesor, desarrollamos una cercanía y confianza.

"A mi me gustaba mucho cuando venía Yesica acá a la casa, yo le daba algo de comer y ella me ayudaba con los papeles para el crédito, pero a ella la cambiaron y ahora no sé con quién me toque." -Entrevistada, 70 años, Medellín



Expectativas

Un cierre en la relación

A raíz de la cercanía que desarrollamos con el asesor por las visitas y la atención constante, se nos dificulta cuando se desaparece sin aviso o nos cambian de asesor.

Sostenibilidad en el tiempo

La confianza que construimos con el asesor, se refuerza a través del tiempo con las visitas que realizan a nuestros hogares o negocios, por lo que valoramos mucho la estabilidad que nos brinda al conocernos no solo como usuario financiero, sino como personas.

Facilidad en los trámites

Esperamos que los asesores que vienen a nuestras casas nos ayuden a preparar todos los documentos necesarios para obtener nuestros productos, que nosotros solo debemos ir a la oficina a firmar y recibir el desembolso en el caso de los créditos, porque algunos tenemos responsabilidades que no podemos abandonar para ir en distintas ocasiones a la oficina.

Percepción del cajero automático



No hay uniformidad en el proceso

Los cajeros automáticos de las diversas entidades tienen distintos procesos, funcionalidades y manejo, lo que hacen difícil aprenderlos a usar.



Incomodidad debido al afán

Debido a que no siempre somos tan hábiles o tenemos limitaciones en su uso, sentimos que incomodamos a otros usuarios quienes se molestan con nosotros por ser más lentos.

Conversación de campo: “Es que la gente los azara en el cajero y los hace sentir mal, entonces por eso prefieren por ventanilla sin tanto afán.”
-Asesora, Cali.



Sentimiento de inseguridad

Algunos consideramos que en el cajero somos más vulnerables a engaños y robos, tanto por experiencias que hemos tenido como por historias que nos han contado.



“Yo voy al cajero de la CAN porque suele haber militares y a unos compañeros ya los han robado a la salida, como los ven solitos.” -Persona mayor, 75 años, Bogotá

Desconfianza de la máquina

Buscamos ir en horas hábiles y cerca de una oficina al cajero para tener respaldo humano, porque no confiamos en que la máquina nos dará bien nuestro dinero o por si nos equivocamos de botón.



Conversación de campo: “Me da miedo que oprima un botón que no es y se pierda plata.”
-Persona mayor, Barranquilla

Expectativas

Educación para su uso

Varios preferimos o nos toca ir acompañados al cajero para reducir el riesgo de robo, pero hay quienes nos gustaría aprender y no tener que depender del tiempo del otro para poder hacer nuestras diligencias.

Más seguridad

Algunos de nosotros preferimos el efectivo como forma de pago y nos gustaría poder acceder a él de una manera en la que no tengamos que preocuparnos por el riesgo a robo o a equivocarnos en la digitación de los números.

Mayor paciencia

Para algunos de nosotros ir al cajero toma tiempo, ya sea porque debemos aprender a usar el cajero o porque nos cuesta leer la letra pequeña que tienen, por lo que nos gustaría mayor comprensión de las demás personas al momento de espera.

Percepción del vigilante o direccionador



Descongestionador de trámites

En ocasiones no sabemos cuál turno coger acorde a nuestra necesidad o si el trámite que vamos hacer no es posible en la oficina, por lo que el direccionador evita estos contratiempos reduciendo el tiempo de espera y agilizando una solución.

“Yo necesitaba cancelar mi tarjeta de crédito, estuve esperando como 30 minutos hasta que una chica me preguntó que necesitaba y me dijo que tocaba llamar.”
- Persona mayor, 62 años, Bogotá



Dan una bienvenida necesaria

Cuando esta persona no está, muchos quedamos perdidos en cómo solucionar nuestro trámite, más aún porque el proceso del turno no es uniforme entre las entidades financieras.

Observación de campo: Una persona mayor entra y le pregunta a la persona más cerca a la entrada “¿Y aquí cómo es?”, ella le explica pero luego se dan cuenta que para caja no necesitaba turno. -Medellín



Educador paciente y confiable

Son una fuente segura para usar los dispositivos de la oficina porque muchos no entendemos cómo usarlos y nos da miedo recibir ayuda de extraños, de manera que reduce el riesgo al robo.

Observación de campo: Una persona mayor no logró sacar efectivo del cajero automático y se dirige al vigilante para que lo ayude. -Bogotá

Expectativas

Instrucciones claras y amables

Para entender mejor la ruta que tenemos que seguir para solucionar nuestra necesidad dentro de la oficina, nos gusta que, a pesar de las filas, nos brinden una escucha paciente y respuestas claras.

Apoyo al pedir el turno

Algunos nos cuesta usar el digiturno, ya sea por los botones o las palabras que usan para describir el trámite que necesitamos por lo que sería más fácil tener orientación al pedir el turno, sin tener que buscar a una persona que nos apoye.

Asistencia en la movilidad

Para quienes tenemos alguna dificultad de movimiento, poder recibir orientación de los espacios dentro de la oficina nos facilita los traslados entre la caja, asesoría y sala de espera.

Percepción del turno preferencial



Es para los que están más mayores

Entre nosotros nos diferenciamos, algunos nos sentimos más jóvenes y no queremos que nos relacionen como personas inactivas.

"El turno preferencial es más para viejitos viejitos, personas limitadas por salud, yo me siento bien, aún me puedo mover."
-Entrevistado, 62 años, Bogotá



No funciona

Algunos preferimos no pedirlo porque hay veces donde el turno preferencial se demora mucho más que uno general.

"Yo nunca uso turno preferencial, yo me doy cuenta que la gente dice: esos viejitos tienen tiempo, ellos pueden esperar sentaditos, por eso no me gusta."
-Entrevistada, 69 años, Medellín

Expectativas

Más que turno, acompañamiento preferencial

En oficinas pequeñas nos gusta el acompañamiento que tenemos del vigilante, pues sin la necesidad de turno, nos van dirigiendo sin fila a dónde tenemos que ir.

¿Tiene alguna de estas condiciones?
Seleccione esta opción:



O, tome aquí su turno:

Su acceso depende de otras personas

Como algunos no entendemos el digiturno, sin una persona que nos oriente podemos pedir un turno general sin tener la intención de hacerlo.



Conversación de campo: "Debería al menos haber un turno preferencial, pero no, me toca esperar igual" Si había un turno preferencial pero [sin embargo] no tenían direccionador en el digiturno. -Barranquilla

Beneficio de la edad

Hay quienes no nos gusta esperar y sacamos provecho de nuestra edad para que nos atiendan rápido.



"Ya a los viejos nos dan un poquito de prelación, me ven a mí con mis escasos 77 años y me atienden rapidito, en algo se benefician los viejitos."
-Entrevistado, 77 años, Barranquilla

Mejor gestión del tiempo

Para quienes vamos con afán o queremos acceder a este beneficio, esperamos un turno preferencial que se refleje realmente en una corta espera.

Poder de elección

En algunas entidades nos gusta el poder de elección que tenemos frente a si queremos un turno preferencial o no, distinto a los que asignan automáticamente a partir de la cédula.